

Jahresbericht 2012 zur Zielerreichung im Bereich Grundsicherung

Nürnberg

März 2013



Zielerreichung SGB II 2012



**Bundesagentur
für Arbeit**



Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	3
2	Zielsystem	4
3	Planungs- und Zielvereinbarungsprozess	6
4	Zielnachhalteprozess	8
5	Zielerreichung	10
5.1	Auf einen Blick	10
5.2	Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt	11
5.3	Integrationsquote	12
5.4	Bestand an Langzeitleistungsbeziehern	13
5.5	Qualitätsstandards	14
5.5.1	Kundenzufriedenheit.....	14
5.5.2	Prozessqualität	15
5.6	Finanzen	16
6	Maßnahmen des operativen Bereiches – Führungsimpulse	17
6.1	Eingliederungsleistungen für die Integrationsarbeit nutzen.....	17
6.2	Beschäftigungschancen erhöhen und Hilfebedürftigkeit reduzieren, insbesondere bei Alleinerziehenden	18
6.3	Potenziale der Grundsicherung zur Fachkräftesicherung nutzen.....	19



1 Präambel

Das Jahr 2012 war von unerwartet unsicheren konjunkturellen Rahmenbedingungen infolge der Rezession auf den europäischen Märkten geprägt. Zwar zeigte sich der deutsche Arbeitsmarkt insgesamt stabil, die Jobcenter standen jedoch vor der Herausforderung, flexibel auf die schwache Aufnahmefähigkeit des Arbeitsmarktes zu reagieren. Nach beständigen Rahmenbedingungen mit guten Integrationsmöglichkeiten für Kunden der Grundsicherung im Jahr 2011 waren die Vermittlungsstrategien der Jobcenter im Jahr 2012 neu auszurichten.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) hatte sich im Planungsprozess und beim Abschluss der Zielvereinbarung mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales in der Erwartung günstiger Arbeitsmarktbedingungen anspruchsvolle Ziele für das Jahr 2012 gesetzt. Aufbauend auf dem guten Integrationsergebnis des Vorjahres sollte im Wege der fortwährenden ziel- und ergebnisorientierten Steuerung die Leistungsfähigkeit der Jobcenter weiter gesteigert werden und zur Verbesserung der Geschäftsergebnisse beitragen.

Die Bilanz des Geschäftsjahres zeigt, dass unter den gegebenen Rahmenbedingungen keine weitere Steigerung der Integrationsleistung möglich war. Jedoch ist es gelungen, die Hilfebedürftigkeit zu verringern. Der Unterstützungsbedarf durch Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts ist trotz eines gestiegenen Regelsatzes rund 123 Millionen Euro geringer als im Vorjahr. Darüber hinaus ist der Bestand der Kunden, die langfristig auf Leistungen der Grundsicherung angewiesen waren, weiter zurückgegangen.

2 Zielsystem

Der Steuerung der gemeinsamen Einrichtungen im SGB II liegt das im Folgenden dargestellte Zielsystem zu Grunde:

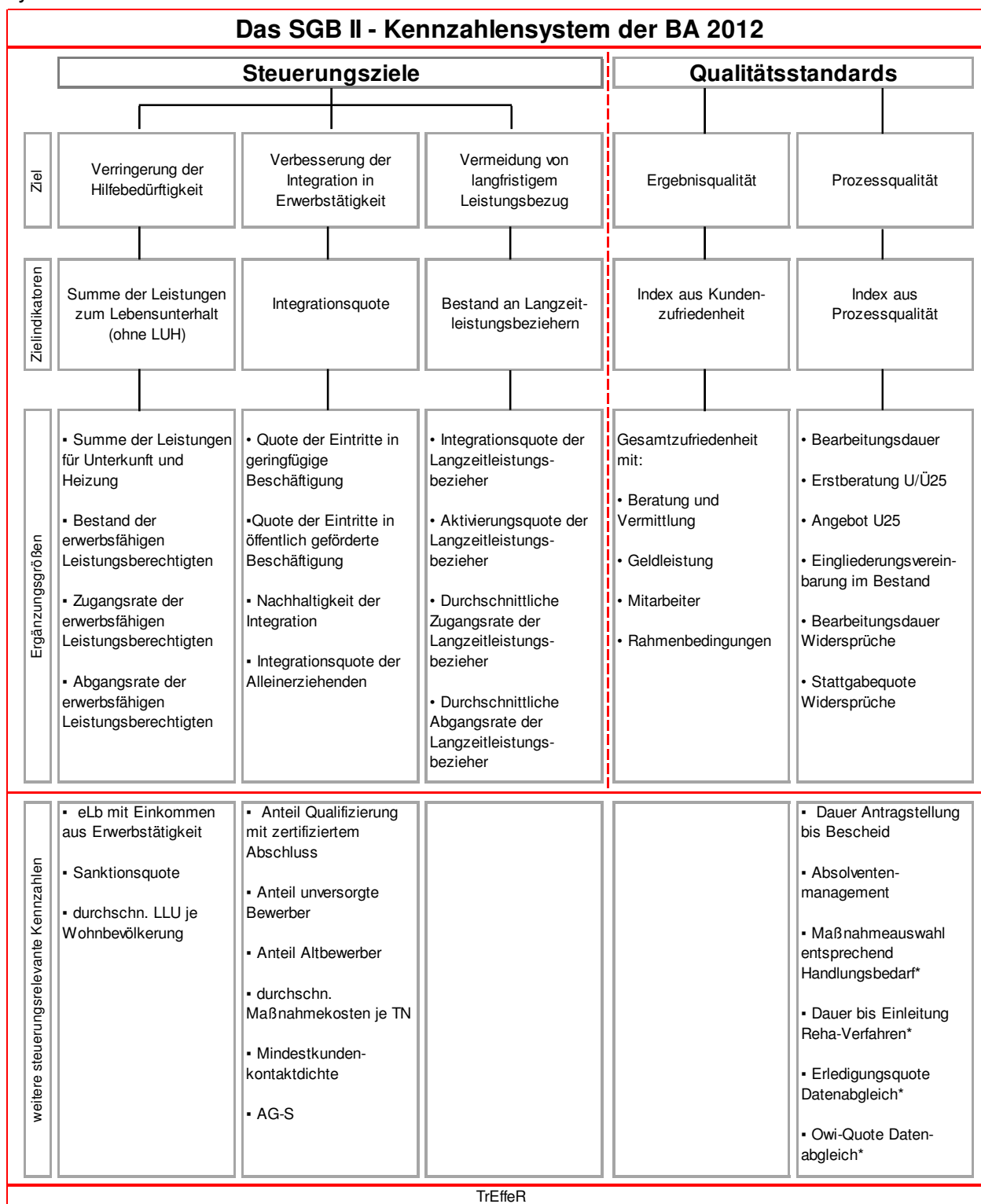



Abbildung 1: Zielsystem 2012 der Bundesagentur für Arbeit

Im Zuge der Neuorganisation des SGB II wurde bereits im Sommer 2010 für alle Jobcenter (zugelassene kommunale Träger (zkT) und gemeinsame Einrichtungen (gE)) eine Rechtsgrundlage (§ 48a SGBII) geschaffen, die eine neue gemeinsame Datenbasis für die Zwecke des öffentlichen Vergleichs der Leistungsfähigkeit sowie eine gleiche Datengrundlage für die Zielvereinbarungen definiert.



Das Zielsystem 2012 der BA basiert auf den Kennzahlen nach § 48a SGB II und weiteren steuerungsrelevanten Kennzahlen. Im Wesentlichen ist es bei den bereits bekannten und etablierten Zielen geblieben. Abgeleitet aus § 1 SGB II sind nach § 48b SGB II die drei Steuerungsziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende „Verringerung der Hilfebedürftigkeit“, „Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit“ und „Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug“. Die Kennzahldefinition der Zielindikatoren mit den dazugehörigen Ergänzungsgrößen wurden in einer Rechtsverordnung zu § 48a SGB II festgelegt.

Die über die Anpassung des Zielsystems erreichte Einheitlichkeit dient nicht nur der Transparenz, sondern fördert auch die Leistungsfähigkeit, Ergebnisorientierung und Zielsteuerung aller Jobcenter im Bundesgebiet.

3 Planungs- und Zielvereinbarungsprozess

Der Planungs- und Zielvereinbarungsprozess in der Bundesagentur für Arbeit (BA) basierte für das Jahr 2012 erstmals auf gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), den Ländern und den kommunalen Spitzenverbänden entwickelten Grundlagen.

Mit Erhalt des „Gemeinsamen Planungsdokuments“ vom BMAS am 07.11.2011, welches den trägerübergreifenden Planungsrahmen beschreibt, wurde im Verantwortungsbereich der BA die dezentrale Planung begonnen. Der Planungsprozess wurde durch einen Brief des Vorstands der BA begleitet. Im Vorstandsbrief wurden grundsätzliche Änderungen zum bisherigen Planungsverfahren erläutert, trägerspezifische Steuerungselemente ergänzt und geschäftspolitische Schwerpunkte für den Verantwortungsbereich der BA definiert.

Der Bund-Länder-Ausschuss hat für das Jahr 2012 ein gemischtes System der Zielsteuerung festgelegt. Im Unterschied zur bisherigen Zielsteuerung der BA waren für die „Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt“ erstmals keine Zielwerte zu vereinbaren. Die Entwicklung der Ausgaben wurde im Zuge eines (gesonderten) Monitorings beobachtet.

Die Zielindikatoren „Integrationsquote“ und „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern“ wurden wie bislang über Zielwerte gesteuert, die in einem dezentralen Planungsprozesses durch die Jobcenter ermittelt wurden. Als Grundlage für die Planung wurden den Jobcentern mit dem Vorstandsbrief die durch die Bund-Länder-Arbeitsgruppe berechneten Referenzwerte sowie die zugehörigen Referenzrahmen übermittelt.

Bei der Entwicklung der Angebotswerte wurden die Jobcenter methodisch und inhaltlich durch die Agenturen für Arbeit beraten. Im Rahmen von Planungsdialogen zwischen Jobcenter und Agenturen für Arbeit wurden während der vierwöchigen Planungsphase ambitionierte Zielstellungen für das Folgejahr entwickelt. Dabei sollten die Jobcenter besonderes Augenmerk auf die enge planerische Verzahnung von operativen Zielen mit den zur Verfügung stehenden Haushaltsmitteln legen. Im Wege einer frühzeitigen Budget- und Eintrittsplanung für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik sollte die zielgerichtete und kontrollierte Nutzung des Budgets sichergestellt werden und gleichzeitig mit einer Wirkungserwartung auf das Geschäftsergebnis hinterlegt werden. Den Jobcentern wurde hierzu eine Kalkulations- und Bewirtschaftungshilfe zur Verfügung gestellt, welche zugleich im Jahresverlauf die Nachhaltigkeit der Integrationswirkung ermöglichte.

Die Abgabe der Angebotswerte für die „Integrationsquote“ und den „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern“ an die Regionaldirektionen war für den 02. Dezember 2011 terminiert und erfolgte über eine Excel-basierte Planungsdatei.

Sofern der Angebotswert außerhalb des Referenzrahmens lag, wurden die dargelegten Gründe durch die Regionaldirektionen fachlich geprüft und ggf. Nachverhandlungen zur Ambition der Planung geführt.

Die Übermittlung der Angebotswerte der Regionaldirektionen an die Zentrale erfolgt zum 09. Dezember 2011. Eine Prüfung dieser Angebotswerte durch die Zentrale war nicht erforderlich, da alle Angebote der Regionaldirektionen innerhalb des Referenzrahmens lagen. Die Angebotswerte wurden ohne Rückkopplung mit den Regionaldirektionen durch die Zentrale akzeptiert.

Die BA hat noch im Dezember 2011 folgende Angebotswerte an das BMAS übersandt, die dann ohne Nachverhandlung als Zielwerte bei der Abstimmung der Zielvereinbarung 2012 berücksichtigt wurden.

	Integrationsquote					Bestand an Langzeitleistungsbeziehern				
	Referenzrahmen 2012			Planungsergebnis		Referenzrahmen 2012			Ergebnis	
	Referenzwert in %	Untergrenze in %	Obergrenze in %	Angebotswert in %	Abw. Referenzwert in %-Pkt.	Referenzwert in %	Untergrenze in %	Obergrenze in %	Angebotswert in %	Abw. Referenzwert in %-Pkt.
Bundesagentur für Arbeit	3,8	2,3	5,3	3,6	-0,2	-1,8	-2,8	-0,8	-1,6	0,2
100 RD Nord	2,9	1,4	4,4	3,0	0,1	-1,9	-2,9	-0,9	-1,7	0,1
200 RD Niedersachsen-Bremen	4,3	2,8	5,8	4,1	-0,1	-1,6	-2,6	-0,6	-1,3	0,2
300 RD Nordrhein-Westfalen	5,8	4,3	7,3	5,2	-0,6	-1,1	-2,1	-0,1	-0,7	0,4
400 RD Hessen	4,0	2,5	5,5	4,2	0,2	-1,7	-2,7	-0,7	-1,9	-0,2
500 RD Rheinland-Pfalz-Saarland	4,0	2,5	5,5	4,1	0,1	-2,1	-3,1	-1,1	-1,8	0,3
600 RD Baden-Württemberg	4,4	2,9	5,9	4,2	-0,2	-1,6	-2,6	-0,6	-1,1	0,5
700 RD Bayern	2,8	1,3	4,3	2,5	-0,3	-3,0	-4,0	-2,0	-2,4	0,6
900 RD Berlin-Brandenburg	3,5	2,0	5,0	4,0	0,4	-1,1	-2,1	-0,1	-1,1	0,0
966 RD Sachsen-Anhalt-Thüringen	2,3	0,8	3,8	2,3	0,0	-3,3	-4,3	-2,3	-3,2	0,1
968 RD Sachsen	2,3	0,8	3,8	2,8	0,5	-2,8	-3,8	-1,8	-3,0	-0,2

Abbildung 2: Planungsrahmen und -ergebnisse

Mit Unterzeichnung der bundesweiten Zielvereinbarung am 27. Januar 2012 konnte auch der durch § 48b Abs. 1. S. 1 Nr. 2 SGB II geregelte Abschluss der Zielvereinbarungen zwischen den Agenturen für Arbeit und den Jobcentern auf Basis der im Zuge der Planung ermittelten Werte erfolgen. Die Regionaldirektionen wurden hierzu am 31. Januar 2012 durch ein Geschäftsführerschreiben informiert. Der formelle Abschluss aller lokalen Zielvereinbarungen zum 28. Februar 2012 beendete zugleich den Planungsprozess für das Jahr 2012.

4 Zielnachhalteprozess

Im Zuge einer Neuorganisation der Bundesagentur für Arbeit wurde die dezentrale Verantwortung der Dienststellen weiter ausgebaut und den Regionaldirektionen die ungeteilte Steuerungsverantwortung für ihren Zuständigkeitsbereich übertragen. An die Führung und Steuerung der Organisation über Ziele war hieraus ein gesteigener inhaltlicher Anspruch abzuleiten, dem durch eine Weiterentwicklung der Zielnachhaltedialoge zu Performancedialogen Rechnung getragen wurde. Das Geschäftsergebnis wird in der Zielnachhaltung nach den Grundlagen eines Integrierten Management Systems eng mit den Befähigungsthemen (wie Personal, Ressourcen und Führung) für die Steuerung des Geschäfts verknüpft. Bei der Entwicklung kurzfristiger Steuerungsmaßnahmen sowie mehrjähriger Strategien sind die Identifizierung von Potenzialen für Leistungssteigerungen und die Erfolgsorientierung von zentralem Interesse.

Mit der E-Mail-Info vom 19.04.2012 wurde der Zielnachhalteprozess im Kontext der Neuorganisation neu ausgerichtet und rechtskreisübergreifend gestaltet.

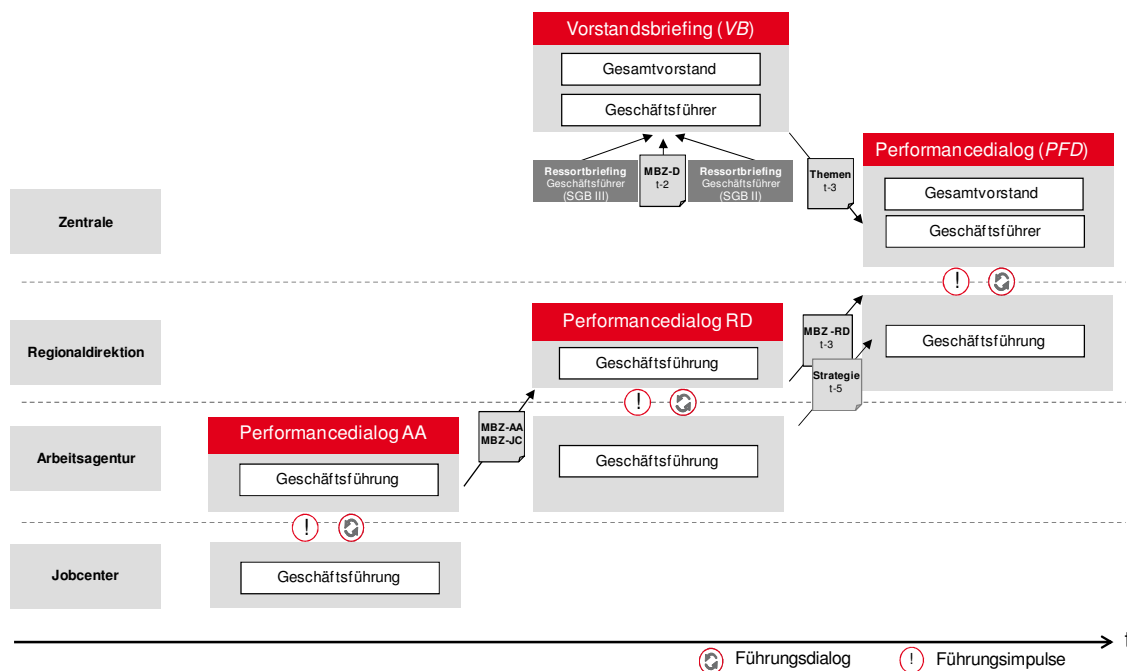



Abbildung 3: Zielnachhalteprozess Bundesagentur für Arbeit

Der gesamte Zielnachhalteprozess ist an den Performancedialogen zwischen der Zentrale der BA und den Regionaldirektionen orientiert, die mindestens drei Mal pro Jahr - darüber hinaus anlassbezogen - terminiert werden. Die Beteiligten stellen sicher, dass zu den Gesprächsterminen auf die Performance wirkende Themen- und Handlungsfelder identifiziert sind und die Berichte zum jeweils aktuellen Monatsbericht vorliegen. Den Performancedialogen mit den Regionaldirektionen geht hierzu auf Ebene der Zentrale ein rechtskreisübergreifendes Vorstandsbriefing voraus, das von den Geschäftsbereichen der Zentrale vorbereitet wird. Die vorgelagerten Performancedialoge zwischen den Regionaldirektionen und den Agenturen für Arbeit sowie den Agenturen für Arbeit und den Jobcentern planen die dezentralen Einheiten in eigener Verantwortung.

Im Zielnachhalteprozess bilden die Monatsberichte zur Zielerreichung (MBZ) die verbindliche Gesprächsgrundlage, welche in standardisierter Form die Geschäftsergebnisse abbilden und um spezifische Analysen zu den relevanten Themen- und Handlungsfeldern im Kontext der strategischen Ausrichtung erweitert werden.



Für die Bewertung der Geschäftsergebnisse werden im Rahmen des Monitorings für alle Zielindikatoren Ist-Ergebnisse sowie Vorjahresvergleiche genutzt, welche innerhalb der SGB II-Typen und Organisationsebenen betrachtet werden. Darüber hinaus werden je Quartal Prognosen zur erwarteten Entwicklung aller Zielgrößen zum Jahresende berechnet.

Für die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt wird davon abweichend zu Jahresbeginn ein Prognosewert ermittelt, der basierend auf den Erkenntnissen zu Jahresanfang als Orientierungshilfe für die Entwicklung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt im Jahresverlauf dient.

Für die über Zielwerte gesteuerten Indikatoren „Integrationsquote“ und „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern“ wird die Abweichung vom Ziel unterjährig anhand von Soll-Werten dargestellt und als führendes Element in die Zielnachhaltung eingebunden.

5 Zielerreichung

5.1 Auf einen Blick

Zielindikatoren		Prognosewert		Ist	Ist VJ	Prognosewert/ Soll-Ist in %	Ist-Ist VJ in %	Referenzwert		
		2012	unterjährig					in %	vereinbarer Zielwert in %	
Qualitatives Monitoring										
Summe der LLU in Mio. €	JFW	10.503	10.503	10.595	10.717	0,9	-1,1			
Zielvereinbarung										
		Ziel 2012	Soll					Referenzwert in %	vereinbarer Zielwert in %	
Integrationsquote in %	JFW	28,5	28,5	25,7	27,5	-9,8		-6,5	3,8	
Bestand LZB in Tsd.	JDW	2.313	2.313	2.272	2.350	-1,8		-3,3	-1,8	
Qualitätsstandards										
Index aus Kundenzufriedenheit in Noten	GJW			2,54						
Index aus Prozessqualität	JFW		100,0	105,8	102,4	5,8	3,4			

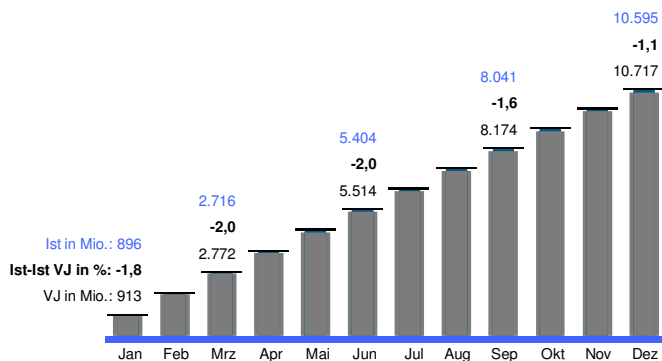
Im Jahr 2012 befand sich die deutsche Wirtschaft im Sog der europäischen Rezession. Der Arbeitsmarkt reagierte insgesamt robust auf die wirtschaftliche Eintrübung, jedoch blieben die ungünstigeren Rahmenbedingungen nicht spurenlos. Während Beschäftigungsverluste kaum eine Rolle gespielt haben, zeigte sich der Arbeitsmarkt durchgehend, jedoch insbesondere in den letzten Monaten des Jahres, deutlich weniger aufnahmefähig. Dies spiegelt sich auch in den Geschäftsergebnissen wider.

Hinsichtlich der Integrationsleistung konnte nicht an die gute Entwicklung des Vorjahres angeknüpft werden. Die Integrationsquote liegt weit unter Vorjahresniveau, sodass das Jahresziel einer Steigerung um +3,6 % klar verfehlt wurde. Dagegen konnte die Zahl der hilfebedürftigen Langzeitleistungsbezieher ausreichend reduziert werden, um die Zielsetzung von -1,6 % zu übertreffen. Infolge der nicht absehbaren schwächeren Abgangsdynamik in den Arbeitsmarkt lagen die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt letztlich über den Erwartungen zu Jahresbeginn.

5.2 Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt

Die Leistungen zum Lebensunterhalt sind gegenüber dem Vorjahr gesunken, jedoch zeigte sich die Entwicklung zuletzt zunehmend schwächer.

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)

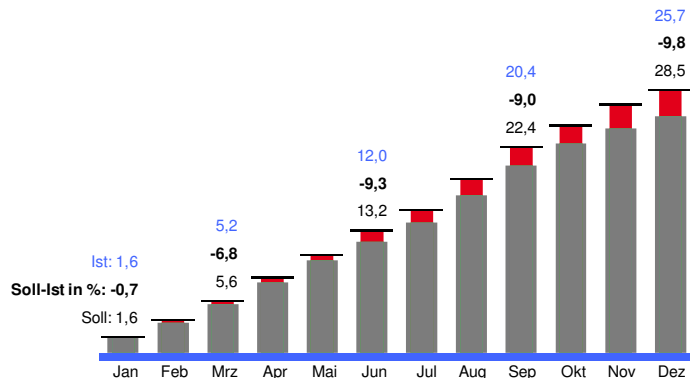


Das Geschäftsjahr 2012 wurde mit einem Leistungsanspruch auf Leistungen zum Lebensunterhalt in Höhe von 10.595 Mio. € abgeschlossen. Die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt wurden gegenüber dem Vorjahr nur um -1,1 % gesenkt. Der zu Jahresbeginn ermittelte Prognosewert wurde damit um 0,9 % bzw. 92 Mio. € überschritten. Der Bestandsabbau der eLb stellte sich im Jahresverlauf deutlich schwächer dar als im Jahr zuvor. Die Abgangsrate der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten blieb durchgängig unter Vorjahresniveau, gleichzeitig deutete sich bei der Zugangsraten nach guten Ergebnissen im ersten Halbjahr zuletzt eine etwas ungünstigere Entwicklung an. So lag die jahresdurchschnittliche Abgangsrate im September mit -8,7 % weiter erheblich unter dem Vorjahresniveau. Gleichzeitig war die Zugangsraten nur noch -1,1 % niedriger als im Jahr zuvor. Bei einer isolierten Betrachtung der monatlichen Zugangsraten waren im gesamten dritten Quartal bereits höhere Zugangsraten als im Jahr 2011 festzustellen.

5.3 Integrationsquote

Zum Jahresende verlor die Entwicklung der Integrationsquote weiter an Dynamik.

Zielabweichung im Jahresverlauf (JFW)



Die Ergebnisse bei der Integrationsquote haben sich im letzten Quartal noch einmal verschlechtert. Das Jahresziel wurde zum Jahresende um -9,8 % verfehlt (VM -8,8 %).

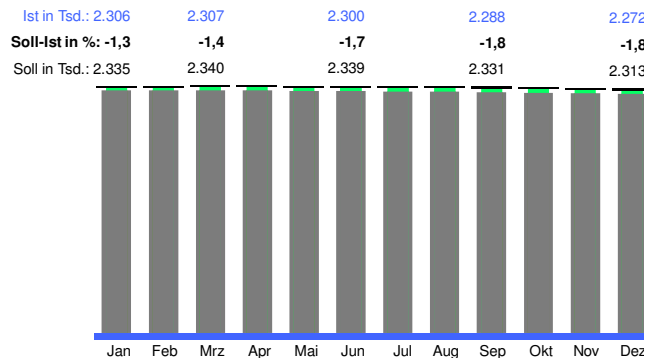
Für das Jahr 2012 wurde letztlich nur eine Integrationsquote von 25,7 % erreicht. Mit diesem Ergebnis bleibt die BA deutlich hinter der Integrationsquote des Vorjahres in Höhe von 27,5 % zurück (-6,5 %). Bis zum Jahresende wurden bundesweit 848.000 Integrationen erzielt. Bezogen auf den jahresdurchschnittlichen Bestand der eLb fehlten zur Zielerreichung insgesamt rd. 92.000 Integrationen. Im Vergleich zum Vorjahr konnten in 2012 fast 100.000 Integrationen weniger realisiert werden.

Das BMAS und die BA haben im Jahr 2012 den spezifischen Belangen von Alleinerziehenden ein besonderes Maß an Bedeutung beigemessen und die Steigerung der Integrationsquote für Alleinerziehende als Vorstandsziel in die Zielvereinbarung aufgenommen. Dieses Ziel konnte erfüllt werden. Im Gegensatz zur Integrationsquote insgesamt ist es bei den Alleinerziehenden gelungen, eine Verbesserung der Integrationsquote um +0,4 % zu realisieren. Letztlich konnten von jahresdurchschnittlich rund 450.000 alleinerziehenden Kunden in der Grundsicherung 21,6 % integriert werden.

5.4 Bestand an Langzeitleistungsbeziehern

Trotz Zielerreichung zeigt sich in den letzten Monaten eine schwächere Entwicklung bei den LZB.

Zielabweichung im Jahresverlauf (JDW)



Die Langzeitleistungsbezieher sind im Bereich der Grundsicherung von besonderer Relevanz, denn mehr als zwei Drittel der Leistungsempfänger sind diesem Kundensegment zuzuordnen. In der Zielvereinbarung wurde daher die Aktivierung und Heranführung von Langzeitleistungsbeziehern an den Arbeitsmarkt in Ergänzung zum Zielwert als explizites Vorstandsziel formuliert.

Die Zielerreichung beim Bestand an Langzeitleistungsbeziehern war seit Jahresbeginn ungefährdet, auch wenn seit dem 2. Halbjahr eine schwächere Bestandsreduzierung zu beobachten war. Der Bestand umfasste im Jahresdurchschnitt rund 2,27 Millionen Langzeitleistungsbezieher, das waren etwa 78.000 bzw. -3,3 % weniger als im Vorjahr. Der Zielwert konnte damit um -1,8 % unterschritten werden.

Das gute Ergebnis bei den Langzeitleistungsbeziehern ist primär auf die günstige Entwicklung auf der Zugangsseite zurückzuführen. Im Jahr 2012 gingen deutlich weniger Personen in den Langzeitleistungsbezug über als im Vorjahr. Die Zugangsrate ist bis September 2012 um -11,2 % zurückgegangen. Hingegen zeigte sich abgangsseitig eine schwächere Dynamik als im Vorjahr. Die Abgangsrate von Langzeitleistungsbeziehern aus der Hilfebedürftigkeit ist bis zum dritten Quartal um -5,5 % zurückgegangen.

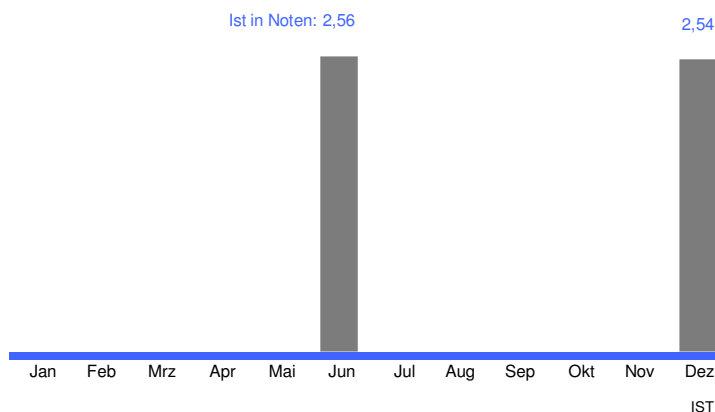
Mit einer Integrationsquote von 17,8 % ist es im Berichtsjahr 2012 gelungen, etwa 400.000 Langzeitleistungsbezieher zu integrieren. Damit konnten 48,0 % der Integrationen aus dieser Kundengruppe generiert und ein entscheidender Beitrag zum Geschäftsergebnis geleistet werden.

5.5 Qualitätsstandards

5.5.1 Kundenzufriedenheit

Die Ergebnisse der Kundenbefragung haben sich geringfügig verbessert.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert) – Halbjahr



Die Bundesagentur für Arbeit berücksichtigt in ihrem Zielsystem in Ergänzung zu den Kennzahlen nach § 48a SGB II die Kundenzufriedenheit als wesentlichen Baustein für den Erfolg einer lernenden Organisation. Der halbjährlich im Rahmen einer telefonischen Kundenbefragung ermittelte „Index aus Kundenzufriedenheit“ bildet hierzu die Wahrnehmung der Jobcenter durch die Kunden in Schulnotensystematik ab. Die bisherigen Ergebnisse haben gezeigt, dass die Kundenperspektive wertvolle Hinweise zu möglichen Verbesserungspotenzialen der Qualität der Aufgabenwahrnehmung liefert.

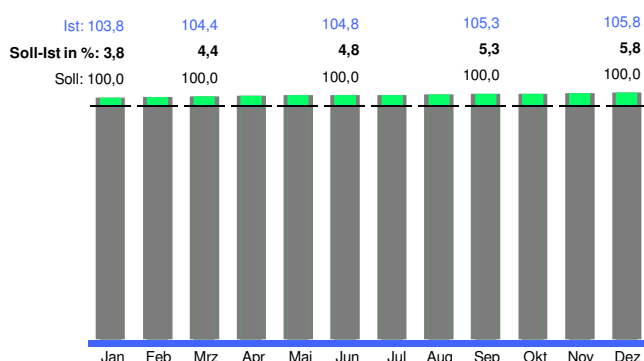
Die Dienstleistungen der Jobcenter wurden durch die Kunden im zweiten Halbjahr des Jahres 2012 mit einer Schulnote von 2,54 bewertet. Gegenüber dem 1. Halbjahr (2,56) hat sich das Befragungsergebnis damit geringfügig verbessert. Die Bewertungen der einzelnen Themenfelder haben zu dieser Verbesserung in unterschiedlichem Maße beigetragen.

So konnte bei den Gesamtzufriedenheitsfragen zu „Beratung und Vermittlung“ und „Mitarbeitern“ jeweils eine Verbesserung um 0,02 Notenstufen realisiert werden. Die Gesamtzufriedenheitsfrage zu „Geldleistungen“ wurde 0,04 Notenstufen besser bewertet als im 1. Halbjahr des Jahres 2012. Dennoch erhalten die Befragungsfelder „Beratung und Vermittlung“ und „Geldleistungen“ mit den Noten 2,65 und 2,62 weiterhin die schlechteste Bewertung und zeigen Handlungsbedarf bei den Kernaufgaben der Jobcenter auf. Die Kunden waren insbesondere mit der Beratung zu ihren Chancen auf dem Arbeitsmarkt (2,54) und der Darstellung konkreter Schritte zur Verbesserung ihrer beruflichen Situation (2,44) weniger zufrieden als mit dem sonstigen Beratungsangebot. Bei den Geldleistungen wurden neben der Verständlichkeit der Antragsunterlagen (Note 2,63) vor allem die Beratungsleistungen der Mitarbeiter zu den Leistungen mit einer Note von 3,38 auffallend schlecht bewertet. Hier konnten gegenüber dem 1. Halbjahr keine Fortschritte realisiert werden. Insofern lässt sich hier weiterhin das größte Entwicklungspotenzial ableiten, um die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern.

5.5.2 Prozessqualität

Der Index aus Prozessqualität wird im aktuellen Berichtsjahr erfüllt.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert) – Halbjahr



Als weitere steuerungrelevante Kennzahl bündelt der Index aus Prozessqualität die definierten Qualitätsstandards für die Prozesse in den Jobcentern.

Im Berichtsjahr 2012 zeigten sich die Ergebnisse zur Prozessqualität auf konstant hohem Niveau. Zum Jahresende wurde der Zielwert um 5,8 % überschritten. Die Resultate der Untergrößen zeigen jedoch bei bestimmten Qualitätsstandards durchaus noch Potenzial für weitere Prozessverbesserungen.

Im Bereich der Leistungsgewährung wurden hinsichtlich der Bearbeitungsdauer von Erstanträgen sehr gute Ergebnisse erzielt. Die Anträge wurden durchschnittlich innerhalb von sieben Tagen ab Vorlage der vollständigen Antragsunterlagen abschließend bearbeitet. Die Jobcenter haben demnach im Schnitt nur die Hälfte der durch den Qualitätsstandard definierten Bearbeitungszeit benötigt.

Die fristgerechte Erstberatung von Kunden im Bereich der Arbeitsvermittlung gelang den Jobcenter in knapp 79,3 % aller Fälle. Dem Qualitätsstandard, mit 80 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen innerhalb von 15 Arbeitstagen ein Beratungsgespräch zu beruflichen Perspektiven und möglichem individuellen Unterstützungsbedarf zu führen, konnte somit im Wesentlichen entsprochen werden. So gelang es ebenfalls, mit 87,2 % aller Kunden eine Eingliederungsvereinbarung zu schließen, die durch die verbindliche Festlegung von konkreten Hilfen durch die Jobcenter, aber auch Rechten und Pflichten des Kunden, für den Integrationsprozess in den Arbeitsmarkt von grundlegender Bedeutung ist.

Die Ergebnisse der Qualitätsstandards für die Beratung von jungen Erwachsenen unter 25 Jahren im Jahr 2012 waren zufriedenstellend, weisen jedoch noch Potenzial für weitere Verbesserungen auf. Innerhalb einer Frist von 15 Arbeitstagen konnte ein Erstgespräch nur für 74,0 % aller Kunden realisiert werden. Auch konnte lediglich 73,6 % der Jugendlichen innerhalb von 30 Arbeitstagen ab Antragstellung ein konkretes Angebot für eine Arbeits- oder Ausbildungsstelle, ggf. auch für die Teilnahme an einer Maßnahme gemacht werden. Als Standard wurden jeweils 80 % definiert.



5.6 Finanzen

Der Bundesagentur für Arbeit standen im Jahr 2012 für die Förderung der Kunden der Grundsicherung rund 23,3 % weniger Mittel für Eingliederungsleistungen zur Verfügung als im Vorjahr. Insgesamt wurden den Jobcentern rund 2,8 Mrd. € zugeteilt, wovon 245 Mio. € in das Verwaltungsbudget umgeschichtet wurden. Im Jahresverlauf wurden 89,8 % der zur Verfügung stehenden Mittel bzw. 2,3 Mrd. € dieser Mittel (nach Abzug der Umschichtung) eingesetzt, um die Kunden durch Eingliederungsleistungen an den Arbeitsmarkt heranzuführen oder in Beschäftigung zu integrieren.

Für Zahlungsverpflichtungen im Folgejahr 2013 (VE) standen den Grundsicherungsstellen im Jahr 2012 743 Mio. € zur Verfügung. Davon wurden bis zum Jahresende 687 Mio. € oder 92,0 % in Anspruch genommen. Im Vorjahresvergleich hat sich damit die Inanspruchnahme der Verpflichtungsermächtigungen um 135 Mio. € verringert.

Im Interesse der Kunden der Grundsicherung und der Solidargemeinschaft hat die Bundesagentur für Arbeit im Rahmen der Planung und Zielnachhaltung bereits Maßnahmen ergriffen, um die Steigerung der Wirkung und Wirtschaftlichkeit beim Maßnahmeeinsatz in den Jobcentern systematisch zu unterstützen.

6 Maßnahmen des operativen Bereiches – Führungsimpulse

Für 2012 wurden die sechs geschäftspolitischen Handlungsfelder aus dem Jahr 2011 weitgehend übernommen. Sie sind aus dem Zielsystem abgeleitet und markieren die besonders relevanten Handlungsbereiche, welche die gemeinsame Arbeit mit unterschiedlichen lokalen Ausprägungen bestimmen sollte.

Die geschäftspolitischen Schwerpunkte für 2012 lauteten:

1. Fachkräftepotenzial erhöhen (u.a. Ältere, Geringqualifizierte)
2. Langjährige Bestandskunden aktivieren und an den Arbeitsmarkt heranzuführen
3. Marktchancen bei Arbeitgebern erschließen
4. Beschäftigungschancen für Alleinerziehende erschließen
5. Jugendliche in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt integrieren
6. Rechtmäßigkeit der operativen Umsetzung sicherstellen

Die Führungsimpulse der Bundesagentur für Arbeit waren darauf ausgerichtet, die mit dem BMAS vereinbarten Ziele zu erreichen, unter anderem

1. die Eingliederungsleistungen für die Integrationsarbeit effektiv, wirksam und wirtschaftlich zu nutzen,
2. die Beschäftigungschancen von Menschen in der Grundsicherung zu erhöhen und die Hilfebedürftigkeit nachhaltig zu reduzieren, insbesondere von Alleinerziehenden sowie
3. die Potentiale der Grundsicherung zu nutzen, um sich abzeichnende Engpässe bei bestimmten Berufsfeldern zu begegnen (beispielsweise bei Erzieher/innen und Altenpfleger/innen).

Die Steuerung im SGB II wurde im Jahr 2012 entsprechend der veränderten Verantwortlichkeiten (s. Punkt 4) aufgestellt. Die Regionaldirektionen tragen die Gesamtverantwortung für die operativen Ergebnisse. Die Zentrale der BA bewertet die Ergebnisse der Regionaldirektionen in Performance-dialogen und gibt – soweit erforderlich – weitere Impulse zu Steuerungsmaßnahmen.

6.1 Eingliederungsleistungen für die Integrationsarbeit nutzen

Die Planung und Umsetzung der aktiven Arbeitsförderung im SGB II liegt in der Verantwortung der Jobcenter. Sie sollen ihre Arbeitsmarktstrategie im lokalen Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm darstellen. Der Manahmeeinsatz vor Ort richtet sich nach dem regionalen Arbeitsmarkt und dem Förderbedarf der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten. Die Bundesagentur für Arbeit achtet im Rahmen ihrer Trägerverantwortung darauf, dass die Ziele des SGB II und die geschäftspolitischen Schwerpunkte in der lokalen Arbeitsmarktpolitik umgesetzt werden.

Um Steuerungslücken zu vermeiden, hat die Zentrale der Bundesagentur für Arbeit die Regionaldirektionen frühzeitig – bereits in den Auftaktveranstaltungen zur Planung – und umfassend über die Instrumentenreform informiert. Vor allem im ersten Halbjahr 2012 wurden Mittel dennoch zurückhaltend eingesetzt. Die Zentrale hat 2012 im Geschäftsführerbrief 03/2012 vom 10.07.2012 sowie in den Performancedialogen und in weiteren Gesprächsformaten Impulse gesetzt, die vorhandenen Haushaltsmittel bedarfsgerecht und wirkungsorientiert zur Betreuung und Förderung der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten einzusetzen.

Der Erwartung, die Eingliederungsleistungen stärker für Qualifizierung und arbeitsmarktnahe Instrumente einzusetzen, sind die Jobcenter gefolgt:

- Durchschnittlich 82.200 Personen bzw. 24,1 % der Teilnehmer (Bestand) wurden in Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung gefördert (Vorjahr: 22,1 %).
- Die berufliche Weiterbildung wurde ausgebaut. Durchschnittlich 54.400 Personen bzw. 15,9 % der Maßnahmeteilnehmer waren in Weiterbildungen (Vorjahr: 14,4 %).
- Öffentlich geförderte Beschäftigung (ohne Bürgerarbeit) wurde weiter reduziert. Durchschnittlich 98.200 Personen bzw. 28,2 % der Maßnahmeteilnehmer waren in diesen Maßnahmen (Vorjahr: 35,6 %).

Die Beschäftigungswirkung der SGB II-Förderinstrumente, gemessen an der Eingliederungsquote sechs Monate nach Maßnahmeende, liegt aktuell bei 29,0 % und ist gegenüber dem Vorjahr um +0,5 Prozentpunkte gestiegen.

6.2 Beschäftigungschancen erhöhen und Hilfebedürftigkeit reduzieren, insbesondere bei Alleinerziehenden

a) Berliner Joboffensive

Die „Berliner Joboffensive“ zeigt, dass durch intensive Vermittlungsaktivitäten die Integrationsergebnisse deutlich verbessert werden können. Die 12 Berliner Jobcenter haben das Ziel, innerhalb der Projektlaufzeit von 2 Jahren 20.000 marktnähere Kunden zusätzlich in den 1. Arbeitsmarkt zu integrieren. Dazu werden diese in spezialisierten Teams intensiv betreut und mit bewerberorientierter Stellenakquise unterstützt. Das Jahresziel 2012 von 10.000 zusätzlichen Integrationen wurde um 1.300 übertroffen. Die „Berliner Joboffensive“ hat einen maßgeblichen Beitrag zur Zielerreichung der RD Berlin-Brandenburg geleistet. Das Modellprojekt wird in Berlin bis zum 31.05.2013 fortgesetzt. Seit dem 1.12.2012 wird das Modell sukzessive auf 16 zusätzliche Jobcenter in den Regionaldirektionsbezirken Niedersachsen-Bremen und Nordrhein-Westfalen ausgeweitet.

b) Beschäftigungschancen für Alleinerziehende erschließen

Dieser, im September 2010 gesetzte, geschäftspolitische Schwerpunkt wurde 2012 mit folgenden zentralen Inhalten fortgeführt:

- Schwerpunktsetzungen in den Arbeitgeber-Services; Beratung von Arbeitgebern zur Vereinbarung von Familie und Beruf
- Alleinerziehende durch Integrationsfachkräfte kontinuierlich begleiten, auch während der Elternzeit (§ 10 SGB II); Programme des Bundes nutzen
- Netzwerkarbeit ausbauen, insbesondere hinsichtlich Kinderbetreuungsmöglichkeiten bei Arbeitgebern und Kommunen

Die Zentrale der BA hat den Schwerpunkt „Beschäftigungschancen für Alleinerziehende erschließen“ mit folgenden Maßnahmen flankiert:

- Gemeinsame Initiative von BA/BMAS „Beschäftigungschancen für Alleinerziehende erschließen“ mit Auftakt im Mai an 22 (aktuell noch 20) Standorten bundesweit
- Fortführung des Kooperationsprojektes Teilzeitausbildung/-studium für junge Alleinerziehende im SGB II mit der Deutschen Telekom im Ausbildungs- bzw. Studienjahr 2011/2012.

c) Kampagne „Ich bin gut“

Die BA hat 2012 mit der Kampagne „Ich bin gut“ das Ziel verfolgt, bestehende Vorurteile über Leistungsbezieher des SGB II abzubauen und die Leistungsfähigkeit der SGB II-Kunden stärker in das öffentliche und insbesondere in das Bewusstsein der Arbeitgeber zu heben.

6.3 Potenziale der Grundsicherung zur Fachkräftesicherung nutzen

Mit der Initiative „Zusätzliche Qualifizierung von Altenpfleger/innen und Erzieher/innen“ leistet die BA seit 2012 rechtskreisübergreifend einen weiteren aktiven Beitrag zur Fachkräftesicherung.

Die Zentrale der BA setzte Führungsimpulse zur:

- „Qualifizierung von Erzieher/innen“ zur Erhöhung der Kinderbetreuungsangebote (Geschäftsführerbrief 01/2012 vom 18.6.2012) und zur
- „Qualifizierung von Altenpfleger/innen“ (Geschäftsführerbrief 2/2012 28.6.2012).

Bis Ende Dezember 2012 konnten für die Qualifizierung Erzieher/in 6.200 und für die Qualifizierung Altenpfleger/in 3.500 Bewerber/-innen identifiziert werden, die im Rahmen der beruflichen Weiterbildung gefördert werden können.

Den Ländern kommt bei der Klärung der Voraussetzungen für die Durchführung entsprechender Qualifizierungsmaßnahmen eine besondere Rolle zu. Auch bei der Qualifizierung zur Erzieherin/zum Erzieher sind unterschiedliche länderspezifischen Regelungen zu beachten. Die Regionaldirektionen stehen dazu mit allen Bundesländern im Dialog, um den zusätzlichen Fachkräftebedarf abzustimmen, Rahmenbedingungen (Zertifizierung, Finanzierung, Verkürzungsregelungen, Erhöhung des Angebots) anzupassen und gegebenenfalls kurzfristig vermehrt Qualifizierungsmöglichkeiten in diesen Berufen zu schaffen.

Im Jahr 2012 konnten laut vorläufiger Förderstatistik der Bundesagentur für Arbeit insgesamt 3.812 Bewerber/innen eine Qualifizierung zur Altenpflegerin/zum Altenpfleger (SGB II: 1.072 und SGB III: 2.740) und 1.140 Bewerber/innen eine Qualifizierung zur Erzieherin/zum Erzieher (SGB II: 518 und SGB III: 622) im Rahmen der beruflichen Weiterbildung mit Unterstützung der Bundesagentur für Arbeit in beiden Rechtskreisen (ohne Daten der zugelassenen kommunalen Träger) beginnen.

Anlage 1 – Glossar

Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt

Das Ziel des SGB II, Hilfebedürftigkeit zu verringern, ist im Wesentlichen in der Veränderung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt abgebildet. Leistungen zum Lebensunterhalt sind die Ansprüche, die den Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft (BG) als Differenz zwischen dem Bedarf und eigenem Einkommen zugewiesen werden. Dabei bleiben zahlungsmindernde Sanktionen auf der Ebene der Leistungsansprüche unberücksichtigt. Die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt setzt sich aus den Leistungsarten Arbeitslosengeld II-Regelbedarf (§ 20 SGB II), Mehrbedarfe (§ 21 SGB II), Sozialgeld-Regelbedarf und Mehrbedarfe (§ 23 SGB II) sowie den Einmalleistungen (§ 24 Abs. 1 SGB II) zusammen. Verringert sich diese Summe, verringern sich die einzelnen Komponenten der Hilfebedürftigkeit (Höhe und Dauer des Leistungsanspruchs).

Integrationsquote

Die Kennzahl „Integrationsquote“ stellt die Anzahl der Integrationen im Betrachtungszeitraum zum durchschnittlichen Bestand an erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb) ins Verhältnis. Der Fokus der Eingliederungsbemühungen liegt dabei vor allem auf der langfristigen Überwindung der Hilfebedürftigkeit. Eine Integration liegt vor, wenn ein eLb eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung am ersten Arbeitsmarkt, eine voll qualifizierende berufliche Ausbildung oder eine selbständige Erwerbstätigkeit aufnimmt. Es gilt das Personenkonzept, d. h. pro Berichtsmonat wird je eLb maximal eine Integration berücksichtigt.

Bestand an Langzeitleistungsbeziehern

Der Zielindikator gibt den durchschnittlichen Bestand an Langzeitleistungsbeziehern (LZB) wieder, der seit Jahresbeginn (einschließlich des betrachteten Berichtsmonats) ermittelt wurde. Als Langzeitleistungsbezieher gelten erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die in den vergangenen 24 Monaten mindestens 21 Monate hilfebedürftig waren. Je länger der Kunde Leistungen der Grundsicherung bezieht und ohne Beschäftigung ist, desto weiter entfernt er sich vom 1. Arbeitsmarkt und desto größer und kostspieliger sind die zu unternehmenden Anstrengungen, um wieder die Arbeitsmarktreife und im Idealfall die Integration zu erreichen.

Index aus Kundenzufriedenheit

Die Kennzahl ist definiert als gewichteter Index zur Zufriedenheit der Kunden mit dem Service- und Dienstleistungsangebot der gemeinsamen Einrichtung. Der Index wird berechnet aus den Befragungsergebnissen zu vier Themenblöcken (Beratung/Vermittlung, Geldleistungen, Mitarbeiter, Rahmenbedingungen), die unterschiedlich gewichtet werden. Die Befragung findet halbjährlich statt. Pro Träger und Befragung werden jeweils 100 telefonische Kundeninterviews durchgeführt. Die Daten werden vom Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen der Bundesagentur für Arbeit anonymisiert ausgewertet und im SGB II-Cockpit zur Verfügung gestellt.

Mindeststandard Bearbeitungsdauer

Der Mindeststandard „Bearbeitungsdauer“ erfasst die durchschnittliche Dauer in Arbeitstagen vom Vorliegen der vollständigen Antragsunterlagen (ALG II) bis zum Tag der Entscheidung bei Erstanträgen. Für den Mindeststandard gilt ein Sollwert von 14,0 Arbeitstagen.

Mindeststandard Erstberatung

Der Mindeststandard „Erstberatung“ gilt als erfüllt, wenn mit 80 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen (eLb) - ab Vollendung des 25. Lebensjahres - innerhalb von drei Wochen (Zielwert ≤ 15 Arbeitstage) ab Antragstellung eine Erstberatung durchgeführt wird.

Mindeststandard Erstberatung U25

Der Mindeststandard „Erstberatung U25“ gilt als erfüllt, wenn mit 80 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, die bei Antragstellung das 15., aber noch nicht das 25. Lebensjahr vollendet haben, innerhalb von drei Wochen (Zielwert ≤ 15 Arbeitstage) ab Antragstellung eine Erstberatung durchgeführt wird.



Mindeststandard Angebot U25

Der Mindeststandard gilt als erfüllt, wenn 80 % der 15-24-Jährigen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Antragstellung ein erstes Angebot für eine Arbeit, Ausbildung, Ausbildungsvorbereitung, Weiterbildung oder Arbeitsgelegenheit unterbreitet wird.

Qualitätsstandard Eingliederungsvereinbarung im Bestand

Bei der Richtgröße „Eingliederungsvereinbarung im Bestand“ handelt es sich um den Bestand an Arbeitssuchenden (arbeitslos und nicht arbeitslos) im Rechtskreis SGB II mit einer Eingliederungsvereinbarung. Zum jeweiligen Statistik-Zähltag wird der Bestand an Arbeitssuchenden im Rechtskreis SGB II ermittelt und überprüft, ob bei mindestens 80 % der Arbeitssuchenden eine gültige Eingliederungsvereinbarung vorliegt. Die Betrachtung der Kennzahl „Eingliederungsvereinbarung im Bestand“ soll die qualitativ hochwertige Betreuung der Arbeitssuchenden im Wiedereingliederungsprozess gewährleisten.